



## **Jaarverslag Miezaan 2020**

**Haarlem, maart 2021**

## Inhoudsopgave

### Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Samenvatting.....	3
Toezicht en bestuur .....	3
Beleid en Organisatie .....	3
Missie.....	3
Visie en Kernwaarden.....	3
Innovatie en Ontwikkeling.....	4
Cliënten .....	5
Cliëntenvertegenwoordiging.....	5
MIC meldingen (per maand, onderwerp).....	5
Prestaties.....	6
Bezetting.....	6
Uitstroom .....	7
Personeel.....	7
Financieel.....	7
VERANTWOORDING RAAD VAN COMMISSARISSEN MIEZAAN 2020.....	8

## Samenvatting

Miezaan is een initiatief van twee maatschappelijk ondernemers en biedt sinds 2016 ambulante begeleiding en vanaf eind 2017 beschermd, begeleid wonen en crisisopvang in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) in Apeldoorn. De doelgroep bestaat uit geïndiceerde jongvolwassenen die, met behulp van professionele begeleiding, geholpen worden naar zelfstandig wonen en werken. Miezaan heeft een raamovereenkomst met de zorgregio Midden IJssel en Oost Veluwe (MIJOV).

Miezaan heeft drie locaties, waarin in totaal 19 jongvolwassenen wonen. Miezaan kan op twee locaties (14 bewoners) een 24 urenbegeleiding bieden. De andere locatie heeft een woonbestemming. Verder is er nog een zgn. pauzewoning, waar een multiprobleem gezin wordt opgevangen en ambulante begeleid.

De zorgregio MIJOV gaat de komende jaren fors bezuinigen op de uitgaven van de WMO. Van de 800 beschermd wonen plaatsen zal naar verwachting 50% overgaan naar de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en de rest wordt in 10 jaar tijd gehalveerd. Dit zal zijn beslag krijgen vanaf 2023.

In overleg met de contractmanager van MEE, voorzien wij dat een of meerdere cliënten vanaf 2021 de overgang zullen maken naar de WLZ. Na diverse oriënterende gesprekken en bijeenkomsten met het zorgkantoor is eind 2020 gestart met de aanvraag voor de WLZ, welke in januari 2021 zal worden ingediend.

Miezaan heeft in 2019 als eerste beschermd wonen instelling 'het Kwaliteitskeurmerk Sociaal Werk Nederland' ontvangen. Miezaan is aangesloten bij het Klachtportaal Zorg.

Bij Miezaan werken 16 medewerkers (MBO en HBO). Miezaan heeft een overeenkomst met een GZ psycholoog. Miezaan is een kleine en effectieve organisatie. De kosten houden we laag, omdat we weinig tot geen overhead hebben.

## Toezicht en bestuur

Op 1 januari 2020 is de rechtsvorm van Miezaan gewijzigd in een holdingstructuur. Miezaan BV is de werkmaatschappij met twee aandeelhouders. Deze moedermaatschappijen zijn beiden voor de helft eigenaar zijn. De DGA's staan beiden op de loonlijst van Miezaan BV. Beiden bestuurders zijn gezamenlijk eindverantwoordelijk, waarbij de portefeuilles zijn verdeeld in zorg en bedrijfsvoering.

Op 1 juli 2020 is dhr. ir. W. Kuijpers benoemd tot lid en tevens voorzitter van de Raad van Commissarissen. Bestuur en toezicht zijn twee keer bij elkaar geweest. Er is een handboek Toezicht opgesteld en door het bestuur en intern toezicht ondertekend. Begin 2021 zal een tweede toezichthouder worden geworven.

## Beleid en Organisatie

### Missie

Bij Miezaan staat de bewoner (cliënt) centraal en bieden we "Zorg op Maat".

Bij Miezaan werken we samen met anderen om deze "Zorg op Maat" te realiseren.

Bij Miezaan werk je met plezier en is er voldoende uitdaging om jezelf te ontwikkelen

De bedrijfsdoelstelling van Miezaan is het leveren van "Zorg op Maat".

Daarom verstaan wij: duurzame en kwalitatief goede zorg en begeleiding passend bij de individuele begeleiding van de cliënt.

### Visie en Kernwaarden

Miezaan heeft een originele eigenwijze visie op de ondersteuning van jongvolwassenen in het streven naar die zelfredzaamheid. Transparantie, samenwerking en efficiëntie, waarbij concreet, omschreven doelstellingen, inclusief een helder beleid rondom de duur van het behalen van deze doelen, zijn voor ons minimale vereisten voor een optimaal ontwikkel klimaat.

Miezaan werkt vanuit een SMART systematiek. Dit houdt in dat samen met de cliënt, en eventueel andere benodigde partijen zoals plaatselijke instanties en/of familie, gewerkt wordt aan het opstellen van en werken aan concrete, realistische haalbare doelen vanuit specifieke kernwaarden

Hierbij wordt tevens inzichtelijk gemaakt binnen welke tijdsperiode dit bewerkstelligd gaat worden. Miezaan heeft daarom ook als credo: Samen dragen

Dat credo omvat de volgende **kernwaarden**

- Veilig: een plek om thuis te komen
- Vertrouwd: mensen die er voor je zijn en duidelijkheid bieden
- Verbonden: met mens, maatschappij en milieu om je heen
- Vooruit: geen oordeel maar een voordeel halen uit je verleden, nieuwe kansen

Miezaan wil duurzame zorg leveren gericht op uitstroom. Wij wijken daarom qua methodiek af van andere professionele zorgorganisaties. Vanuit onze visie zijn wij ervan overtuigd dat voor de zorgbehoefte aansluiting gevonden moet worden met de maatschappij. Gaandeweg dient de ontwikkeling en veiligheid van het individu voorop te staan.

Met ons tijdsgebonden begeleidingstraject zijn wij continue dynamisch bezig en zetten wij de ontwikkeling van de cliënt voorop. Doelstelling voor WMO cliënten is de doorstroom naar zelfredzaamheid en niet 'het zolang mogelijk binnen houden van cliënten. 'Wij hanteren een duidelijke begeleidingscyclus waardoor kwaliteit en duurzaamheid gewaarborgd wordt. Voor cliënten met een WLZ indicering is het nastreven van een zo groot mogelijke mate van zelfredzaamheid.

## Innovatie en Ontwikkeling

Miezaan wil een transitie doorvoeren naar de methode van gestructureerde zelforganisatie met als beoogd resultaat: Ontwikkelen van een cultuur, waarbinnen medewerkers zich optimaal kunnen ontwikkelen, autonoom zijn en ruimschoots worden uitgedaagd hun kennis, vaardigheden en beroepshouding verder te ontwikkelen.

Miezaan bereiken dat bereiken door 3 hoofddoelen:

1. Een methode van gestructureerde zelforganisatie voor de ontwikkeling van medewerkers.
2. Een systeem van periodieke ontwikkelgesprekken.
3. Een leerrijke werkomgeving creëren door een online leeromgeving te ontwikkelen.

Miezaan heeft daartoe een zgn. slimsubsidie aangevraagd en ontvangen. We beogen een leercultuur te scheppen, waarbinnen medewerkers werken binnen een vaste ontwikkelmethodiek. Zij zullen daarin worden gefacilieerd door coaches die werken volgens de methode van Transformational Presence en volgens een vast systeem van periodieke ontwikkelgesprekken. Hierdoor zal het personeel betere regie krijgen over de eigen ontwikkeling en de eigen behoeften qua opleidingen/cursussen. Medewerkers zullen toegang krijgen tot een hele reeks aan e-learningmodules op het gebied van de zorg, jeugdzorg en andere onderwerpen. Om dit te realiseren is geïnvesteerd in enkele onderwerpen.

- In samenwerking met Skills Town is in 2020 gestart met ontwikkeling van de Miezaan Academy. Dat is een online leeromgeving waar online modules, podcasts, webinars, e-learning en we learning modules worden aangeboden. Voor medewerkers zullen leerlijnen worden aangemaakt met algemene modules en meer specifieke. De Miezaan Academy gaat in januari 2021 van start.
- In 2020 is in samenwerking met de Gedragscode Expert de gedragscode van Miezaan ontwikkeld en geïmplementeerd. Deze gedragscode, noemen we Ons Kompas en is in begrijpelijke taal geschreven. De code maakt deel uit van arbeids- en stage overeenkomsten en is te vinden op de website van Miezaan. Medewerkers hebben een training 'Aanspreken op Gedrag' gevolgd, zodat de code ook daadwerkelijk kan worden toegepast.
- In 2020 zijn er wederom diverse teamsessies gehouden m.b.t. van een expert op het gebied van zelforganisatie. Deze zullen in 2021 een vervolg krijgen. Het doel ervan is om de methodiek van werken roloverleg en de methode van conflicthantering te blijven oefenen. De coaches hebben de drie daagse training coaching van 'zelforganisatie' gevolgd. Miezaan werkt hier steeds samen met het Eerste Huis.

- Tenslotte is in 2020 gezocht naar een ander zorgregistratie systeem, met daarin een koppeling van het rooster, de facturering en de hoge mate van automatisering van de invoer, waardoor de tijd aan rapporteren en schriftelijk werk minder wordt. Er is een keuze gemaakt voor Nedap ONS. In het najaar 2020 is het nieuwe systeem ingericht en vanaf 1 januari 2021 zal ermee worden getart. Alle documentatie uit dossiers tot en met 2020 zijn opgeslagen i.v.m. de verplichte bewaartermijn. Ook is het kwaliteitshandboek omgezet. Begin 2021 zal dat een plek vinden op het vernieuwde intranet van Miezaan.
- In 2021 zijn met alle medewerkers meerdere periodieke ontwikkel gesprekken gehouden. De zogenaamde HR gesprekken gaan over het welzijn, de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers en de voortgang en de resultaten van zijn of haar werk. Uit deze gesprekken kwamen enkele ontwikkel wensen, ten aanzien deskundigheidsbevordering, naar voren. Naar aanleiding daarvan zijn trainingen georganiseerd op het gebied van time management, aanspreken en afspreken en training nieuw zorgregistratiesysteem. In verband met de coronapandemie werden trainingen op het gebied van hechtingsproblematiek en suïcidepreventie uitgesteld naar 2021.

Het doel van deze gesprekken is het bepalen van individuele doelen, welke kunnen leiden tot persoonlijk ontwikkelingsdoelen en individuele leerlijnen binnen de Miezaan Academy.

## Cliënten

### Cliëntenvertegenwoordiging

Wekelijks worden op alle locaties, bewoner overleggen gehouden. Hiermee is tegenspraak georganiseerd door cliënten. Van deze overleggen worden verslagen gemaakt en acties opgenomen, welke kunnen leiden tot een betere begeleiding en dienstverlening. Voorbeelden zijn, de leefgeldregeling bij Miezaan. Het aanschaffen van klein inventaris. Het ter beschikking stellen van budget t.b.v. groepsactiviteiten. Het isoleren van de locatie [REDACTED] Aanpassing van werktijden van de locatie [REDACTED] welke aansluit bij de wensen van cliënten. Het openstellen van een naastgelegen studio, als extra kamer op de locatie Reeënlaan. Onderwerpen die wenselijk worden geacht door bewoners en waarop aansluitend acties is ondernemen.

Medio 2021 zal er in samenwerking met de branche organisatie Sociaal Werk Nederland een medewerkerstevredenheid onderzoek worden gehouden.

### MIC meldingen (per maand, onderwerp)

In 2020 werden in totaal 98 Meldingen Interne Calamiteiten opgemaakt. Enkele onderwerpen zoals burenoverlast en anonieme beller zijn onderwerpen die ook in 2020 aan de orde kwamen en waarmee in samenwerking met o.a. de politie en gemeente naar een oplossing wordt gezocht.

MIC OVERZICHT 2020: MIEZAAN													
Omschrijving	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Burenoverlast	12	6*				1	1	1			1	1	23
Respectloos gedrag begeleiding/schelden/intimidatie							4*	2	3	1	3	2	15
Aantreffen softdrugs	1						1						2
Blowen in de woning	1	4	1		1								7
Melding Veilig Thuis ivm bedreiging/aangifte relatie							1*				1		2
Depressief gedrag uiten							1				1	1	3
Overlast anonieme beller	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
(per maand meerdere keren)													
Huisregels niet nakomen: te laat thuis								3	1	1	1		6
Onjuiste informatie verstrekking mbt geldzaken								1				1	2
Medicatie te laat verstrekt								3					3
Medicatie te laat of niet ingenomen.	1				1		2			1	2		7
Vermissing voorwerpen (sleutels)							2						2
Corona: niet nakomen afspraken of maatregelen										1			1
Corona: thuisquarantaine										2			2
Onder invloed van alcoholhoudende drank					2		1					1	4
Verbale agressie ouders									1				1
Aantreffen verboden/gevaarlijke middelen (lachgas)							2						2
Dreigen met geweld medebewoner		1							2			1	4
Totaal	16	12	2	1	5	2	16	11	8	7	10	8	98
*Ambulant													

MIC meldingen kunnen worden gebruikt om bewoners aan te spreken, bedrijfsprocessen te verbeteren en in geanonimiseerde vorm samenwerkingspartners te informeren, als er bijvoorbeeld sprake is van ondervonden overlast. Indien er een waarschuwing of time out wordt opgelegd, ligt dat vast in een MIC melding. Het aantal MIC meldingen is ten opzichte van voorgaande jaren afgenomen. Ook de voortijdige uitval van cliënten was in die jaren aanzienlijk groter. Er lijkt een causaal verband te zijn tussen het aantal MIC meldingen en de voortijdige uitval. Doordat het afgelopen jaar fors geïnvesteerd is in het intake proces, kan steeds beter vooraf worden bepaald of Miezaan een cliënt met succes kan begeleiden.

## Klachten

In 2020 werden er geen klachten ontvangen.

## Prestaties

Hierbij maken we onderscheid in de bezetting van de woningen. Hierbij streven we naar 100%. Ten tweede de uitstroom naar zelfstandig wonen. Het streefgetal hierbij is maximaal 25 maanden. Bij personeel is het doel minimaal twee keer per jaar een HR gesprek te voeren en een ziekte verzuim van minder dan 3 % te hebben. Bij de financiële prestaties is ons doel een stijging van de omzet met 20% en voldoende waarborgen voor een gezond financiële organisatie, waarbij de baten en kosten in goede balans zijn, waarbij er sprake is van ene bescheiden rendement van 15%, ten behoeve van het eigen vermogen.

## Bezetting

Miezaan streeft naar een bezetting van 100%. In 2020 werd gestart met 13 cliënten beschermd wonen. Doordat een locatie begin november 2019 is geopend, was deze nog niet volledig operationeel. In de loop van 2020 waren alle locaties voor 100% bezet. Door het vrijkomen van een studio naast een van de locaties en het inzetten van een personeelsruimte konden twee plekken extra worden gecreëerd. Hierdoor konden we nog beter aan de vraag voorzien.

Eind 2020 bood Miezaan plek aan 19 cliënten beschermd wonen en waren er 4 ambulante cliënten.

## Uitstroom

Miezaan is aangesloten bij de “opstapregeling”, waardoor cliënten na de beschermd wonen periode in aanmerking komen voor een opstapwoning. De gemeente biedt daarbij garanties en de client wordt nog maximaal 2 jaar ambulant begeleid. Daarnaast zijn er jongeren die zelf een woning vinden en zelfstandig gaan wonen. Miezaan heeft tot doel om jongeren binnen 24 maanden naar een volgende vorm van zelfstandigheid te begeleiden. Dat kan de opstapregeling zijn of een zelfstandig verworven woonruimte. Voorts streven we ernaar voortijdig vertrek te voorkomen. In 2020 werden vijf cliënten toegelaten tot de opstapeling en gingen drie cliënten zelfstandig wonen. Van een client werd voortijdig afscheid genomen. De gemiddelde doorloop tijd van het beschermd wonen periode van de in totaal 8 cliënten die zijn uitgestroomd bedroeg 19,5 maanden. De doorlooptijd van de voortijdig uitval 13,7 maand.

## Personeel

Miezaan heeft voldoende toegeruste medewerkers, die voldoende uitdaging en autonomie in hun werk vinden. Door het verder ontwikkelen van gestructureerde zelforganisatie, verwacht Miezaan dat te realiseren. Er is veel aandacht voor medewerkers, door individuele- en groepscoaching. Er werden in 2020 gemiddeld 1,5 keer intervisie per maand per locatie gehouden. Twee keer per jaar werden er met alle medewerkers en stagiaires HR gesprekken gehouden. Medewerkers krijgen standaard een BHV cursus en cursus medicatieveiligheid aangeboden en er zijn diverse groep trainingen gehouden. Een groot deel van de medewerkers hebben een zorg bonus ontvangen. Alle medewerkers deelden mee aan de zgn. werkkostenregeling en ontvingen daardoor een extra eindejaar uitkering. Miezaan is een erkend leerbedrijf en leidt studenten op voor MBO4 en HBO opleidingen in de zorg. Als gevolg van de coronapandemie en een langdurige zieke medewerkers steeg het ziekteverzuim in 2020, naar 9,37%. Ten opzichte van 2019: een forse stijging.

## Financieel

In de jaarrekening van 2020 staat de financiële onderbouwing van de Verlies en Winst rekening en de Balans. De grootse kosten worden gemaakt voor loonkosten, huisvesting en voeding en leefgeld. Miezaan had in 2020 gemiddeld 11,02 fte in dienst. De werkgeverslasten bedroegen €438722.

## VERANTWOORDING RAAD VAN COMMISSARISSEN MIEZAAN 2020

### Algemeen

De organisatie heeft één interne toezichthouder, zijnde de commissaris. De commissaris fungeert conform de 'raad van commissarissen' zoals gesteld in de statuten van de organisatie.

De commissaris ziet als *onafhankelijke* toe op het handelen van het bestuur en de bestuursleden. Dit conform de statuten van de organisatie en de Wet op Langdurige Zorg (WLZ) en Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De bestuursleden zijn tevens de aandeelhouder van de organisatie en daarmee de leden van de Algemene Vergadering. Alle betrokkenen zijn en blijven zich bewust van de verschillende rollen en welke besluiten ze wanneer kunnen nemen (bijv. is het een bestuursbesluit of een besluit van de AV, Algemene Vergadering).

### Samenstelling

De raad van commissarissen bestaat uit 1 commissaris, te weten dhr. Willem Kuijpers. De heer Kuijpers is per 1 juli 2020 benoemd als commissaris, voor die tijd was er geen sprake van een raad van commissarissen.

### Rooster van Aftreden

Naam	Benoeming	(Neven)functies in 2020
Willem Kuijpers (1965; man)	1 juli 2020 (4 jaar, 1 <sup>e</sup> termijn)	Interim-manager en adviseur Toezichthouder bij Stichting SOZKO (voorzitter) Toezichthoudend bestuurslid bij Stichting NIKK Toezichthouder bij Stichting SKDD (sinds 1-12-2020)

### Honorarium

Het honorarium van de commissaris is gebaseerd op een bedrag per dagdeel. Voor 2020 bedroeg het honorarium in totaal 250 euro.

### Verantwoordelijkheden commissaris

De verantwoordelijkheden van de commissaris liggen vast in het "Handboek Intern Toezicht Miezaan", welke is geaccordeerd door de AV en de commissaris zelf.

Vanuit die verantwoordelijkheden heeft de commissaris in 2020 de volgende besluiten genomen:

- goedkeuring van de begroting 2021;
- goedkeuring van het ondernemersplan 2020-2022;
- vaststelling handboek intern toezicht.

Het Handboek geeft ook het toezichtskader aan met betrekking tot het bestuur van Miezaan.

Vanuit dat kader heeft de commissaris geconstateerd dat:

- het bestuur handelt conform wet- en regelgeving;
- het bestuur handelt conform de eisen van de zorgpartners;
- het bestuur handelt conform de statuten en de governance code.

De commissaris heeft zich laten informeren over de financiering van de vennootschap en de wijze waarop dividend aan de aandeelhouders wordt uitgekeerd. Kwaliteitscriteria waarop de commissaris wil toezien zijn nog in ontwikkeling.

### Werkwijze

Genoemde besluiten en ontwikkelingen in de organisatie zijn in 2 verschillende Algemene Vergaderingen besproken.

Helaas bood de coronapandemie geen mogelijkheden voor de commissaris voor bezoeken aan de locaties van Miezaan. De commissaris spreekt de hoop en verwachting uit dit zo snel als weer mogelijk in 2021 te kunnen doen.